

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА  
імені О.М. Бекетова

СТАНДАРТ ВИЩОЇ ОСВІТИ



2014 р.

“ДІЛОВЕ АДМІНІСТРУВАННЯ  
(УПРАВЛІННЯ ЗМІНАМИ;  
УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ)”

ПРОГРАМА

навчальної дисципліни нормативної  
підготовки спеціаліст

галузі знань 0306 «Менеджменті адміністрування»

спеціальності “7.03060101 Менеджмент організацій і  
адміністрування (за видами економічної діяльності)”

(шифр дисципліни за ОПП СПП 2 )

Стандарт чинний з дати затвердження,

Харків - ХНУМГ - 2014



РОЗРОБЛЕНО: Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова,

КАФЕДРА менеджменту і маркетингу в міському господарстві

РОЗРОБНИК: професор Карлова О.А. О.А. Карлова  
(посада, прізвище та ініціали, підпис)

Схвалено **випусковою** кафедрою менеджменту і маркетингу в міському господарстві  
Протокол від "29" серпня 2014 року № 1  
Завідувач випускової кафедри Новікова М.М. ( Новікова М.М. )  
(підпис) (прізвище та ініціали)

Програма відповідає формі Програми навчальної дисципліни, що затверджена Наказом по ХНУМГ ім. О.М. Бекетова від 24 лютого 2014 р. № 46-01 .

Методист НМВ Сонніков І.М. ( Сонніков І.М. ) "20" 10 2014 р.  
(підпис) (ПІБ)

Обговорено та рекомендовано до затвердження Вченою радою факультету Менеджменту

Голова Вченої ради Писаревський І.М. (Писаревський І.М.)  
30. 08 2014 р., протокол № 2

Цей стандарт не може бути тиражований або відтворений будь яким способом без письмової згоди ХНУМГ

© ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2014 рік  
© Карлова О.А., 2014 рік

## ВСТУП

Програма вивчення навчальної дисципліни “Ділове адміністрування (Управління змінами. Управління якістю)” складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки спеціаліста зі спеціальності “7.03060101 Менеджмент організацій і адміністрування (за видами економічної діяльності)”.

**Предметом** вивчення навчальної дисципліни є система управління змінами та якістю, організаційно-економічний механізм її функціонування на мікро- та макрорівнях, спрямований на ефективну діяльність підприємства.

### Міждисциплінарні зв'язки:

Вивчення цієї дисципліни безпосередньо спирається на:	На результати вивчення цієї дисципліни безпосередньо спираються:
1. Основи менеджменту	Дипломна робота
2. Менеджмент адміністрування	

Програма навчальної дисципліни складається з таких змістових модулів (ЗМ):

ЗМ 1. Управління змінами

ЗМ 2. Управління якістю

### 1. Мета та завдання навчальної дисципліни

**1.1.Метою** викладання навчальної дисципліни “Ділове адміністрування (Управління змінами.)” є оволодіння практичними знаннями та набуття практичних навичок із організації процесу управління змінами.

**Метою** викладання навчальної дисципліни “Ділове адміністрування (Управління якістю)” є формування у студентів системи знань з теорії та методології управління якістю; принципів побудови та функціонування систем управління якістю; вивчення нормативно-правових, організаційних та економічних питань щодо управління якістю.

**1.2.Завдання** навчальної дисципліни “Ділове адміністрування (Управління змінами)”:

- розуміння сутності змін та природи їх виникнення;
- формування в студентів наукового світогляду і знань із технологій та методів управління змінами в організаціях;
- вивчення особливостей функціонування організацій в умовах безперервних змін.

**Завдання** навчальної дисципліни “Ділове адміністрування (”Управління якістю)” є теоретична й практична підготовка студентів щодо організації робіт із забезпечення та управління якістю продукції.

**1.3.** Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні:

**знати:** сучасну техніку економічного мислення, методи, що основані на кількісній оцінці стану: зіставлення, порівняння, індексний, факторний.

**вміти:** володіти навичками управління індивідуальними, груповими та організаційними змінами, **мати компетентності:** практичного й оперативного управління індивідуальними, груповими та організаційними змінами та використання інструментів управління якістю з урахуванням уміння, цінності, інших особистих якостей.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 144 години 4 кредитів ЄКТС.

## **2. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни**

### **Змістовий модуль 1. Управління змінами**

Тема 1.1. Теоретичні основи управління змінами

Тема 1.2. Індивідуальні зміни

Тема 1.3. Командні зміни

Тема 1.4. Організаційні зміни

Тема 1.5. Роль керівництва в управлінні змінами

Тема 1.6. Розвиток організації в сучасних умовах та проблеми управління опором змінам

Тема 1.7. Структурні зміни

Тема 1.8. Управління змінами у стратегічному розвитку організації  
Тема 9. Зміни корпоративної культури

Тема 1.10. Зміни на основі інформаційних технологій

### **Змістовий модуль 2. Управління якістю**

Тема 2.1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю

Тема 2.2. Основні проблеми управління якістю

Тема 2.3. Міжнародний досвід управління якістю

Тема 2.4. Вітчизняний досвід управління якістю

Тема 2.5. Базова концепція загального управління якістю

Тема 2.6. Системи управління якістю

Тема 2.7. Система якості в стандартах ISO серії 9000

Тема 2.8. Статистичні методи контролю якості

Тема 2.9. Інструменти управління якістю та процес розгортання функції якості (QFD)

Тема 2.10. Сертифікація систем якості підприємства

Тема 2.11. Витрати на якість та їх класифікація

Тема 2.12. Облік витрат на якість в умовах TQM

Тема 2.13. Аудит якості та премії якості

## **3. Рекомендована література**

1. Адлер Ю. Вісім принципів, які змінюють світ / Ю. Адлер // Стандартизація, сертифікація, якість. - 2001. - № 4. - С. 47-54.
2. Басовский Л.Е., Протасьев В.Б. Управление качеством. - М: Инфра-М., 2002.
3. Виханский О.С. Менеджмент / О.С. Виханский, А.И. Наумов. - 3-е изд. - М.:

- Гардарика, 2010. - 320 с.
4. Внуков Ю. Стандартизація у сфері управління якістю / Ю. Внуков, Ю. Дорошенко, В. Дубровін // Стандартизація, сертифікація, якість. - 2001.-№2.-С. 24-27.
  5. Глудкин О.П. Всеобщее управление качеством / О.П. Глудкин, Н.М. Горбунков, А.И. Гуров й др. - М. : Горячая линия - Телеком, 2001.
  6. Грищенко Ф. Управління якістю та забезпечення якості: оновлені стандарти серії ISO 9000 / Ф. Грищенко // Стандартизація, сертифікація, якість. - 2001. - № 4. - С. 44-46.
  7. Камерон К. Диагностика й изменение организационной культуры / К. Камерон, Р. Куинн. - СПб.: ПИТЕР, 2001.
  8. Кириченко Л.С., Мережко Н.В. Основи стандартизації, метрології та управління якістю. - К.: КНТЕУ, 2001.
  9. Майк Грин. Управление изменениями : пер. с англ. / Майк Грин. - СПб. :ДК, 2007. - 360с.
  10. Огвоздин В.Ю. Управление качеством. Основные теории и практики : учеб. пособие. / В.Ю. Огвоздин. - М.: Дело й сервис, 2002. - 160 с.
  11. Одноколов О. Засади прийняття та впровадження міжнародних стандартів в Україні / О. Одноколов, В. Тетера // Стандартизація сертифікація, якість, - 2001. - № 2. - С. 14-17.
  12. Окрепилов В.В. Управление качеством: учебник / В.В. Окрепилов. - СПб.: Наука, 2000.
  13. Розова Н.К. Управление качеством / Н.К. Розова. - СПб. : Питер, 2002.
  14. Стандарти ISO 9000 у запитаннях та відповідях // Стандартизація, сертифікація, якість. - 2001. - № 4. - С. 39-43.
  15. Сенге П. Танец перемен: новне проблеми самообучающихся организаций / П. Сенге, А. Клейнер, Ш. Роберте й др. - М., 2003.
  16. Федюкин В.К. Методы оценки й управления качеством промышленной продукции / В.К. Федюкин, В.Д. Дурнев, В.Г. Лебедев. - М.,2001
  17. Фомичев С.К. Основы управления качеством: учеб. подобие. / С.К. Фомичев, А.А. Старостина, Н.И. Скрябина. - К.: МАУП, 2000. - 196с.
  18. Харрингтон Д. Оптимизация бизнес-процессов. Документирование, анализ, управление, оптимизация / Д. Харрингтон, К. Зсселинг, Х. Нимвеген. - СПб., 2002.
  19. Шаповал МЛ. Менеджмент якості : підручник / МЛ. Шаповал. - 3-тє вид. випр. і доп. - К.: Знання, КОО, 2007. - 471 с.

#### **4. Форма підсумкового контролю успішності навчання екзамен**

#### **5. Засоби діагностики успішності навчання**

Поточні та підсумкові тестові завдання.

## АНОТАЦІЯ

Мета вивчення дисципліни “Ділове адміністрування (Управління змінами)” дисципліни: оволодіння практичними знаннями та набуття практичних навичок із організації процесу управління змінами. Метою вивчення дисципліни “Ділове адміністрування (Управління якістю)” є формування у студентів системи знань з теорії та методології управління якістю; принципів побудови та функціонування систем управління якістю; вивчення нормативно-правових, організаційних та економічних питань щодо управління якістю.

Предмет вивчення дисципліни “Ділове адміністрування (Управління змінами)” - виявлення і подолання опору змінам і способи їх вибору.

Предмет вивчення дисципліни “Ділове адміністрування (Управління якістю)” – загальні закономірності та особливості споживчих якостей продукції та організаційно-економічні характеристики процесів її створення, споживання (експлуатації) та утилізації, а також діяльність з удосконалення цих процесів.

Змістовий модуль 1. Управління змінами

Змістовий модуль 2. Управління якістю

## ABSTRACT (ANNOTATION)

(volume of 6-8 rows (lines), the text of the «Introduction» and «Section 1.1»)

**Purpose:** SPP 2.3. Change management discipline: the acquisition of practical knowledge and acquire practical skills in organization of the process of change management.

**Purpose:** SPP 2.5. Quality management is to develop in students the system of knowledge on the theory and methodology of quality management; principles of construction and functioning of quality management systems; study of legal, organizational and economic questions of quality management.

**Subject:** SPP 2.3. Change management - identifying and overcoming resistance to change and the ways of their choice.

**Subject:** SPP 2.5. Quality management - identification of parameters of products quality and organizational-economic characteristics of the process of its creation, consumption (use) and recycling, as well as the activities on the improvement of these processes.

Content module (Ref) 1. Change management

Content module (Ref) 2. Quality management

## АННОТАЦИЯ

Цель изучения дисциплины “Деловое администрирование (Управление изменениями)” : овладение практическими знаниями и приобретения практических навыков по организации процесса управления изменениями. Целью изучения дисциплины “Деловое администрирование (Управление качеством)” является формирование у студентов системы знаний по теории и методологии управления качеством; принципов построения и функционирования систем управления качеством; изучение нормативно-правовых, организационных и экономических вопросов управления качеством.

Предмет изучения дисциплины “Деловое администрирование (Управление изменениями)” - выявление и преодоление сопротивления изменениям и способы их выбора. Предмет изучения дисциплины “Деловое администрирование (Управление качеством)” - выявление параметров потребительских качеств продукции и организационно-экономические характеристики процессов ее создания, потребления (эксплуатации) и утилизации, а также деятельность по совершенствованию этих процессов.

Содержательный модуль 1. Управление изменениями

Содержательный модуль 2. Управление качеством